TRANSPARENCE

Journal de la Section du Centre Financier de Nancy
Juillet 2013 – n°7



Prenons les commandes : l'avenir nous appartient !

Les beaux jours se sont faits attendre, le moral n'est toujours pas au beau fixe.

La fatigue se fait sentir de manière de plus en plus accrue et pour couronner le tout, la Banque Postale enchaîne de façon quelque peu effrénée les projets laissés au placard le temps du « Grand Dialogue ».

Le Grand Dialogue, parlons-en ! Les collègues espéraient non pas que la vie changerait, mais au moins qu'ils seraient entendus voire écoutés sur leur vie de terrain. Hélas, ce n'est pas le cas, car le mal-être continue et gangrène tous les secteurs et toutes les populations du centre financier.

La CFDT a été, est et sera toujours vigilante sur ce point. En effet, la CFDT est l'organisation syndicale qui, la première, s'est interrogée et vous a interrogés sur votre mal-être, a essayé de trouver des pistes de travail, a été force de propositions sur les accords vie et santé au travail (questionnaire santé au travail).

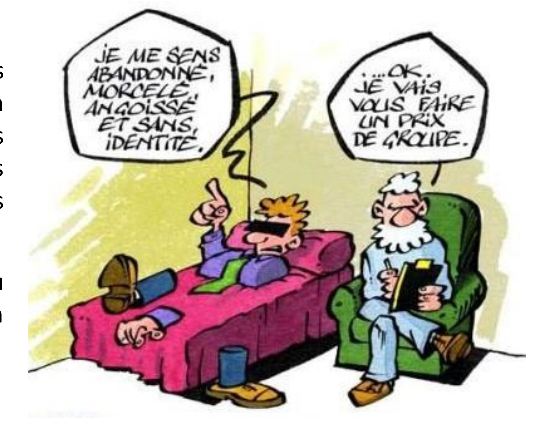
Cela ne suffit pas ! Cela ne suffit plus ! Nous devons **être acteurs** du changement et inciter la direction à prendre en compte réellement les attentes du personnel. **C'est dans ce but** que nous avons déposé un cahier revendicatif portant sur vos attentes managers et managés. **C'est dans ce but** aussi qu'une expertise a été demandée sur le centre financier de Nancy et plus exactement sur le service Clients (SC1 et SC2).

Redonner de la confiance, partager les enjeux, associer les salariés au plan stratégique, respect, considération, amélioration, évolution, il aurait certainement été judicieux que les préconisations du rapport Kaspar soient accompagnées d'un mode d'emploi et d'un dictionnaire pour redéfinir le sens de ces valeurs. Une chose est sûre pour la section : la Direction doit comprendre notre détermination à faire appliquer les accords afin que le grand dialogue ne rime plus avec déception, démotivation, mais rime **avec amélioration des conditions de travail**.

Directeur des Ressources Humaines : coûte que coûte à votre écoute ?

LE DRH nouveau est arrivé. La section ne s'attend pas à des changements radicaux mais espère qu'il prendra à cœur sa mission humaine. Dans un souci de dialogue, nous lui avons fait part des divers dossiers sur lesquels nous travaillons : Vie et santé au travail, les restructurations, les conditions de travail dans tous les services, sans oublier l'expérimentation sur le management…

La liste n'est pas complète mais, soucieuse de la santé de ce nouveau collaborateur, la section n'a pas osé mettre trop la pression. Attention aux risques psychosociaux.



Service client : aux grands maux, les grands moyens !

Le recours à l'expertise pour avancer ensemble dans la bonne direction



En cas de projet important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail, Le CHSCT peut recourir à un expert (Article L. 4614-12, 2° du Code du Travail). C'est ce qui vient d'être fait sur le service client. Cette expertise va permettre d'établir un diagnostic sur les conditions réelles de travail et leurs conséquences possibles en termes de santé et de sécurité au travail et de proposer des préconisations en impliquant les membres du CHSCT et surtout le personnel du service.

Cette demande doit permettre de passer d'entretiens stériles à des actions concrètes. La direction a compris que cette démarche réfléchie et mûrie par les membres du CHSCT, dont la CFDT fait partie (2 sièges), n'était pas une entrave à l'activité du centre mais une opportunité permettant de saisir des pistes de réflexion pour comprendre d'une part l'origine des difficultés tout en donnant une idée de la direction à prendre pour une amélioration des conditions de travail. L'expertise a commencé début juin et se terminera fin juillet par un CHSCT. La CFDT a apporté sa contribution documentaire, grâce à vous, car le questionnaire spécial SC que vous avez eu la gentillesse de remplir, sert actuellement pour l'expertise.

N'hésitez pas à solliciter la section CFDT pour en parler.

Filière moyens de paiement : réorganisation, demandez le programme

Dans le cadre d'une information, les agents du service Filière Moyens de Paiement ont eu la possibilité d'être informés d'une future réorganisation de leur service.

Le projet semble encore flou, une partie de la saisie et de l'épargne pourraient être impactés, c'est pourquoi la CFDT est en droit de se poser des questions concernant :

- Les effectifs : les bons comptes font les bons amis !

  Pour la filière : des postes en moins envisagés suite à cette réorganisation (sans surprise pour la CFDT). A ce jour, 7 ont déjà été anticipés au CAP 2013, plus des départs naturels, des TPAS et des changements de service. La baisse d'effectifs étant trop importante, il y a donc un appel à candidature de 3 postes. Seront-ils suffisants compte tenu des moyens actuels de remplacement ?

- La réorganisation du travail : prendre en compte le tout (le service mais aussi tous ceux qui seront impactés)
  - polyvalence et entraide : quid des formations, promos, conditions de travail… ?
  - attente de procédures validées et mises en œuvre au niveau national
  - équité dans le travail au sein des divers pôles
  - réactivité et niveau d'information identiques à la Filière MP et au Service Client

La section va suivre de près cette réorganisation. Nous comptons évidemment sur les collègues pour nous faire part de toutes remarques et suivre avec nous l'évolution du service.

Même si cela ne change en rien le projet, saluons la volonté du cadre de cette Filière de mettre en place un véritable dialogue social : informer et associer ses collaborateurs, c'est sans aucun doute une condition nécessaire pour établir une relation de confiance ! C'est bien dommage que cela ne soit pas la coutume dans d'autres filières.

Service client : s'il te plaît, raconte-moi une histoire

Il était une fois…



Il était une fois le pays des grandes oreilles où les habitants avaient une mission.

Cette mission très importante était de réaliser des transferts commerciaux. De plus en plus de transferts commerciaux.

Au début, c'était un lieu où l'on respectait aussi bien les habitants que les hôtes. Les habitants prenaient le temps d'écouter les hôtes, de répondre à leurs préoccupations avant de les transférer s'ils le souhaitaient vers le pays merveilleux des produits… C'était avant. Bien avant.

Mais il faut vivre avec son temps. Les émissaires mirent la pression aux habitants. Transfert, transfert, de plus en plus de transferts ! Les habitants ne voulurent pas froisser les émissaires et à vouloir trop bien faire ils s'épuisèrent. Peu à peu, la démotivation commença à s'installer. Les émissaires n'en eurent que faire. Transférer, transférer, transférer ! Se soucier des états d'âme des habitants concernant l'accueil de leurs hôtes, quel intérêt ? Les hôtes eurent de moins en moins d'écoute et de plus en plus de produits parfois inadaptés.

Il était une fois le pays des grandes oreilles où les habitants avaient une mission : écouter et conseiller leurs hôtes. Mais c'était avant. Bien avant.

Pourquoi pas vous ?



Valérie est passée du centre national de mise en relation (CNMR) vers le service développement du centre financier. Elle nous dit comment elle a fait :

« Je souhaitais évoluer professionnellement et j'ai entendu par la section CFDT que des emplois seraient créés sur le service développement. J'ai donc saisi cette opportunité.

Etant adhérente, j'ai contacté le syndicat pour bénéficier de l'accompagnement Adhérent+ afin de m'aider à monter mon dossier (CV et lettre de motivation) et ensuite me préparer à l'entretien.

J'ai été surprise par la disponibilité, l'engagement et les connaissances de l'équipe qui m'a accompagnée. Aujourd'hui, j'ai changé de métier et je suis très contente dans ma nouvelle situation. Je conseille donc vivement ce service aux adhérents et je conseille aux autres de nous rejoindre pour bénéficier du service. »

Vous voulez évoluer dans l'entreprise, vous voulez vous orienter vers d'autres fonctions ? Vous avez un projet personnel, vous voulez changer de métier ? ADHERENT + est là pour vous aider. N'hésitez pas à nous contacter.



Service filière courrier documents : du bon côté de la barrière ?

S'intéresser à son travail, participer aux groupes de réflexion pour avancer sur les projets de son service, évoluer sur d'autres postes, tout simplement s'investir et avoir le sentiment d'être utile pour son entreprise , tout agent doit avoir la possibilité, **s'il le désire**, de s'inscrire dans cette démarche.

Alors d'où vient ce sentiment pour certains du service de ne pas avoir la possibilité de s'impliquer sur les projets ? D'où vient ce sentiment que les équipes sont déjà faites, et qu'on ne fait pas partie de la « bande » ? Sentiment d'être rejeté, de déranger. Sentiment d'être trop nul pour servir…



D'où vient aussi ce sentiment que les informations circulent en « vase clos », ceux qui savent, ceux qui ne savent pas et ceux qui ne doivent pas savoir. Ceux qui comprennent, ceux qui ne comprennent pas mais surtout ceux qui ne doivent pas comprendre.

Même s'il n'est pas généralisé et que ce ressenti fait partie d'une minorité, il n'est jamais bon dans un service d'avoir le sentiment d'être catalogué : les bons et les mauvais. Qui sont les bons ? Qui sont les mauvais ? Pour la CFDT, ce qui est mauvais c'est le manque de transparence et ce qui serait bon c'est de dialoguer avec les collaborateurs et de les associer tous à la conduite du changement.



Vie de la section

Le 17 octobre : on vous attend !

L'assemblée générale de la section CFDT du centre financier est prévue le 17 octobre. Ce sera pour nous l'occasion de vous présenter les actions menées, mais aussi de vous entendre sur celles que nous devons et devrons mener. Une invitation vous parviendra fin juillet mais dès à présent réservez cette date.

Vous rencontrer, vous informer, vous écouter pour construire ensemble. C'est toute une équipe à votre disposition et qui ne demande qu'à s'agrandir…

Venez nous rejoindre et prendre du plaisir à travailler dans la convivialité.



Bonnes vacances à vous toutes et vous tous en espérant vous retrouver plus motivé(e)s que jamais dès la rentrée.

CFDT Section centre financier Nancy : cfdts3c54@orange.fr

- Service SC : Julie Merriaux – Cécile Vautrin –
- Service Risque : Marie-André Hairaye
- Service Production : Fabienne Frath - Marie Christine Schiltz
- Service Courrier : Annick Paret
- CHSCT (secrétaire) : Fabienne Frath